



MATRIZ DE LETRAS
Composição Flexográfica, Lda.

MANUAL DA QUALIDADE

Índice

1. Introdução e Âmbito.....	3
2. Aplicabilidade do âmbito à norma de referência	4
3. Comprometimento da Gestão de Topo	5
4. Gestão do Manual da Qualidade	6
4.1. Organização do Manual da Qualidade	6
4.2. Ciclo de emissão do MQ.....	6
4.3. Revisão do MQ	6
4.4. Distribuição do MQ	7
5. Apresentação da Matriz de Letras	8
6. Localização da Matriz de Letras	9
7. Organograma.....	10
8. Política da Qualidade	11
8.1. Divulgação da Política da Qualidade	12
9. Estrutura da documentação	13
10. Rede de processos / procedimentos	14
11. Interação entre processos	15
11.1. Processo de Gestão da Qualidade.....	15
12. Requisitos da norma de referência	18
13. Histórico do documento	19

1. Introdução e Âmbito

O presente manual tem como objetivo apresentar a **Matriz de Letras**, assim como a estrutura do Sistema de Gestão da Qualidade garantindo os requisitos da norma de referência NP EN ISO 9001:2015. É aplicável a todas as atividades desenvolvidas na empresa que estejam relacionadas com o produto fornecido ao cliente.

Este Manual tem como pretensão a divulgação dos princípios estratégicos do Sistema de Gestão da Qualidade implementado, junto dos colaboradores da **Matriz de Letras**, assim como de outras partes interessadas.

O Sistema de Gestão da Qualidade está definido de acordo com os requisitos da Norma NP EN ISO 9001:2015 para o âmbito de:

***“Fabrico de clichés flexográficos para a área de impressão em embalagens de cartão.*”**

Os Objetivos do Sistema de Gestão da Qualidade são acompanhados na revisão pela gestão, sendo avaliado o seu grau de concretização. Sempre que possa haver lugar a desvios estes dão origem a ações corretivas de forma a garantir a melhoria contínua do Sistema de Gestão da Qualidade.

As disposições apresentadas ao longo deste manual pretendem garantir a satisfação de todas as partes interessadas no que diz respeito às atividades realizadas pela organização.

Elaborado	Aprovado	Revisão: 2	17-05-2019
Responsável da Qualidade	Gerência		Pág. 3 de 19

2. Aplicabilidade do âmbito à norma de referência

Dada a natureza da sua atividade, a **Matriz de Letras** não contempla no decorrer do seu serviço as atividades de:

7.1.3 – Infraestrutura, uma vez que a Matriz de Letras não possui instalações e equipamentos próprios utilizando as instalações e equipamentos da Flexodesign.

7.1.5. Recursos de monitorização e medição, a Matriz de Letras não possui RMM's uma vez que todo o processo produtivo é realizado pela Flexodesign.

Elaborado	Aprovado	Revisão: 2	17-05-2019
Responsável da Qualidade	Gerência		Pág. 4 de 19

3. Comprometimento da Gestão de Topo

O presente Manual da Qualidade constitui um meio da **Matriz de Letras** apresentar a sua Política da Qualidade, a estrutura funcional do SGQ e a forma como a Gestão de Topo se compromete a cumprir os requisitos inerentes ao SGQ.

No intuito de garantir uma implementação do SGQ reconhecida e com garantias para o cliente, a gerência da **Matriz de Letras**, decidiu seguir os requisitos definidos pela norma NP EN ISO 9001:2015 na área da qualidade. Procura deste modo o cumprimento dos requisitos dos clientes e os demais requisitos normativos e legais aplicáveis às partes interessadas.

A implementação do SGQ nas práticas diárias é uma obrigação de todos os colaboradores, sendo a Gerência responsável por garantir que a Política da Qualidade, os procedimentos e as metodologias de trabalho são entendidos e implementados por todos os colaboradores da organização.

A Gestão de Topo compromete-se e responsabiliza-se, na sua ação diária operacional na organização pela:

Eficácia do sistema de gestão da qualidade.

Conformidade do Sistema de Gestão da Qualidade com os requisitos da NP EN ISO 9001:2015.

Orientação e apoio às pessoas para contribuírem para a eficácia com o sistema de gestão da qualidade.

A Gestão de Topo atribui ao Sr. Bruno Canhoto a responsabilidade pela coordenação e acompanhamento da implementação do referido sistema, sendo-lhe atribuída a função de Responsável da Qualidade.

A Gestão de Topo também se compromete a atuar ativamente em todas as áreas de modo a fomentar a prática de uma melhoria contínua nas vertentes aplicáveis ao SGQ.

Elaborado	Aprovado	Revisão: 2	17-05-2019
Responsável da Qualidade	Gerência		Pág. 5 de 19

4. Gestão do Manual da Qualidade

Apresenta-se seguidamente a forma como o Manual de Qualidade (MQ) está organizado, sendo abordados os seguintes aspetos: Organização, Ciclo de Emissão, Metodologia para a revisão e edição e distribuição.

4.1. Organização do Manual da Qualidade

O MQ está organizado por capítulos, tal como apresentado no índice.

Cada capítulo tem um tema distinto. Dentro do mesmo capítulo, descrevem-se assuntos abrangidos pelo tema do respetivo capítulo, que integra, no cabeçalho o logótipo e a designação “Manual de Qualidade”.

No rodapé de todo o manual existe:

- Indicação do responsável pela elaboração do Manual
- Indicação do responsável pela aprovação do Manual
- Número da revisão
- Data da elaboração;

No corpo da página é apresentado o texto referente ao capítulo.

4.2. Ciclo de emissão do MQ

O ciclo de emissão do MQ pressupõe duas fases sequenciais:

- Elaboração: da competência do Responsável da Qualidade;
- Aprovação: da competência do Gerente.

4.3. Revisão do MQ

O MQ pode ser revisto a partir da proposta e/ou sugestão de qualquer um dos Colaboradores da **Matriz de Letras**, indicação da Gerência, resultante das revisões pela gestão ao SGQ ou outra necessidade resultante do funcionamento do SGQ.

Elaborado	Aprovado	Revisão: 2	17-05-2019
Responsável da Qualidade	Gerência		Pág. 6 de 19

A proposta/ necessidade de alteração é analisada pelo responsável pela qualidade, que verificará se se justifica a alteração do MQ. Em caso afirmativo, a alteração é concretizada por este responsável e aprovada pelo gerente.

Compete ao responsável, após aprovação da revisão do documento a disponibilização para consulta por parte de todos os colaboradores.

As revisões ao MQ são registadas no Histórico do documento, que se apresenta na última folha deste Manual.

4.4. Distribuição do MQ

A versão atualizada do MQ é impressa e disponibilizada para consulta dos colaboradores ou a outras partes interessadas na pasta do Sistema da Qualidade, nos escritórios da **Matriz de Letras**.

Elaborado	Aprovado	Revisão: 2	17-05-2019
Responsável da Qualidade	Gerência		Pág. 7 de 19

5. Apresentação da Matriz de Letras

A **Matriz de Letras** é uma empresa inserida na área de impressão em cartonagem, cuja atividade abrange diversos setores, designadamente o fabrico de clichés flexográficos digitais para a área de impressão em embalagens de cartão.

É conhecida pela Eficiência, Qualidade e Rapidez nos seus serviços, fatores determinantes para o seu sucesso, a empresa tem sabido corresponder aos desejos, necessidades e expectativas dos clientes. Equipada com os melhores sistemas tecnológicos, possui também uma equipa jovem e qualificada nos diferentes níveis hierárquicos, o que significa que dispõe dos recursos fundamentais para manter a liderança num sector altamente competitivo.

Na **Matriz de Letras** está sempre presente a criatividade, a inovação, a atualização de desenhadores, pessoal técnico e equipamentos, de modo a aumentar ainda mais a satisfação dos nossos clientes.

Equipada com os melhores sistemas tecnológicos possui também uma equipa jovem e qualificada nos diferentes níveis hierárquicos, o que significa que dispõe dos recursos fundamentais para manter a liderança num setor altamente competitivo.

A **Matriz de Letras** aposta sobretudo na rapidez sem nunca descurar a qualidade. Dois fatores essenciais do nosso sucesso.

Elaborado	Aprovado	Revisão: 2	17-05-2019
Responsável da Qualidade	Gerência		Pág. 8 de 19

6. Localização da Matriz de Letras

Designação: Matriz de Letras – Artes Gráficas, Lda.

Localização: Rua do Prazo, Lote 3 - Feteiras - Gândara dos Olivais - 2415-352 Leiria

Telefone: +351 244 880 390

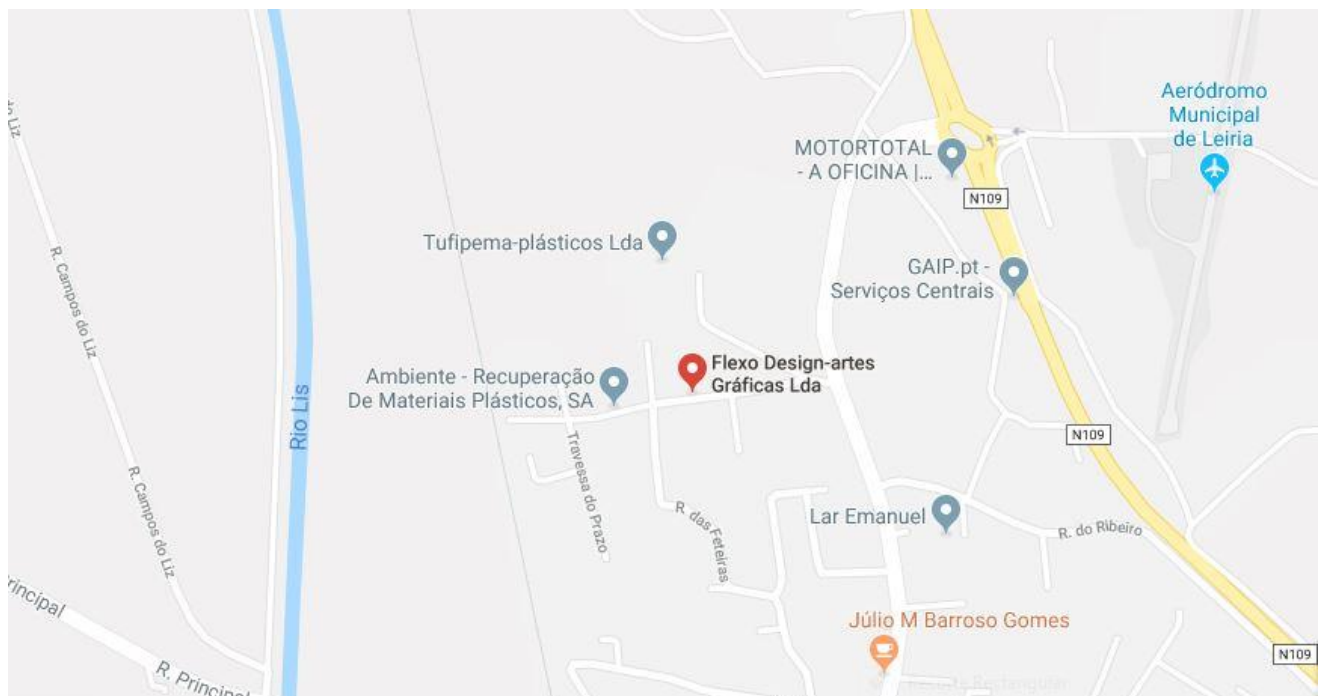
Fax: +351 244 880 399

E-mail: Matriz de Letras@Matriz de Letras.pt / flexodigital@Matriz de Letras.pt

Coordenadas GPS:

Lat. 39° 46' 10.19" N

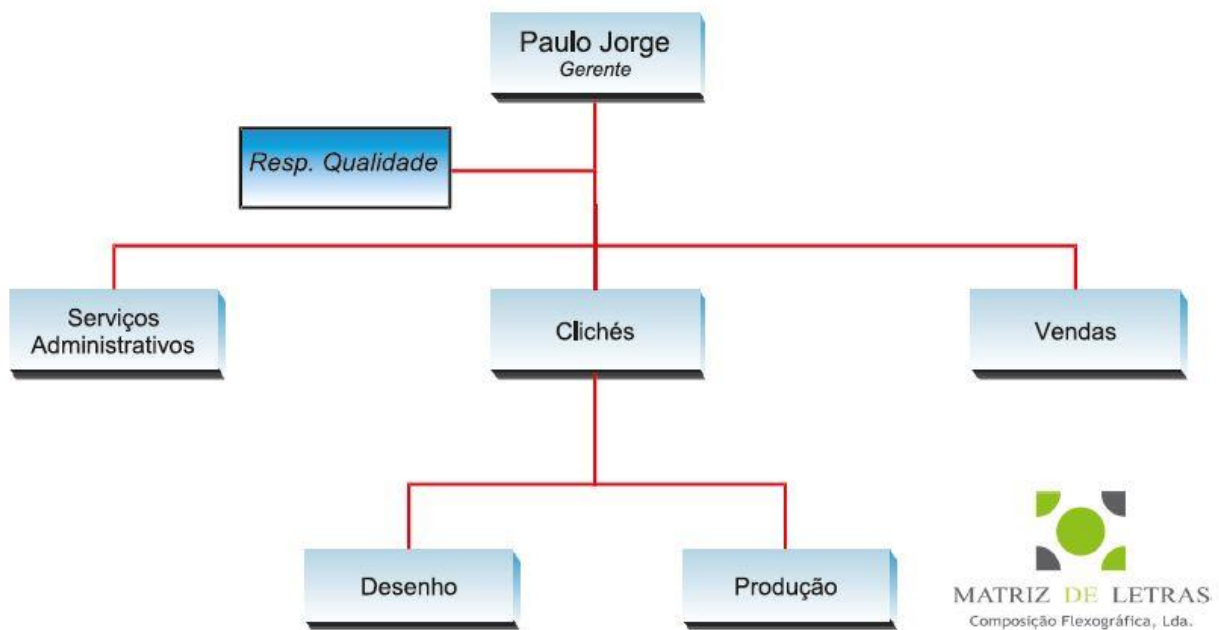
Long. 8° 49' 40.17" W



Elaborado Responsável da Qualidade	Aprovado Gerência	Revisão: 2	17-05-2019 Pág. 9 de 19
---------------------------------------	----------------------	------------	----------------------------

7. Organograma

As responsabilidades principais e tarefas de cada função dos colaboradores da **Matriz de Letras**, encontram-se definidas no impresso Descrição e Funções. A **Matriz de Letras** encontra-se organizada de acordo com o seguinte organograma.



8. Política da Qualidade

A **Matriz de Letras** é uma empresa inserida na área de impressão em cartongem, cuja atividade abrange diversos setores, designadamente o fabrico de Clichés Flexográficos Digitais para a área de Impressão de Embalagens de cartão.

É conhecida pela Eficiência, Qualidade e Rapidez nos seus serviços, fatores determinantes para o seu sucesso, a empresa tem sabido corresponder aos desejos, necessidades e expectativas dos clientes.

Equipada com os melhores sistemas tecnológicos, possui também uma equipa jovem e qualificada nos diferentes níveis hierárquicos, o que significa que dispõe dos recursos fundamentais para manter a liderança num sector altamente competitivo.

Na **Matriz de Letras** está sempre presente a criatividade, a inovação, a atualização de desenhadores, pessoal técnico e equipamentos, de modo a aumentar ainda mais a satisfação dos nossos clientes.

Como tal a **Matriz de Letras** entendeu como fundamental obter a certificação do Sistema de Gestão da Qualidade em conformidade com a norma NP EN ISO 9001:2015 que permite uma melhoria contínua de processos e metodologias assim como afirmar e reconhecer o nosso comprometimento com os nossos clientes internos e externos.

Para isso, a **Matriz de Letras** compromete-se com:

- O **cumprimento da legislação** aplicável à organização, para seus produtos, processos e serviços, e de **acordos e princípios** voluntariamente subscritos pela empresa, em qualquer país que atue.
- A adoção de princípios, para a tomada de decisões nas questões de qualidade, que pautem pela **proatividade, rapidez, flexibilidade, inovação e criatividade**.
- O atendimento a rígidos controles da qualidade com foco na **prevenção de problemas**.
- A busca permanente do **aperfeiçoamento** em todas as suas atividades, garantindo a qualidade de **produtos, processos e serviços, de forma sustentável**, aumentando a produtividade e competitividade da **Matriz de Letras** e promovendo a **satisfação** das partes interessadas relevantes.

Elaborado	Aprovado	Revisão: 2	17-05-2019
Responsável da Qualidade	Gerência		Pág. 11 de 19

8.1. Divulgação da Política da Qualidade

A Política da Qualidade está disponível para todos os colaboradores e outras partes interessadas e, encontra-se divulgada através dos seguintes meios:

- Afixação nas instalações da Matriz de Letras, para os colaboradores e outras partes interessadas relevantes que visitem as instalações;
- Manual da Qualidade
- Página *web* da organização

Elaborado	Aprovado	Revisão: 2	17-05-2019
Responsável da Qualidade	Gerência		Pág. 12 de 19

9. Estrutura da documentação

A documentação associada ao Sistema de Gestão da Qualidade encontra-se estruturada de acordo com os seguintes níveis:

1º Nível - O Manual de Qualidade é o documento que apresenta a empresa, a sua estrutura funcional, a Política de Qualidade, a interação e descrição sintética dos Processos e a referência aos Procedimentos.

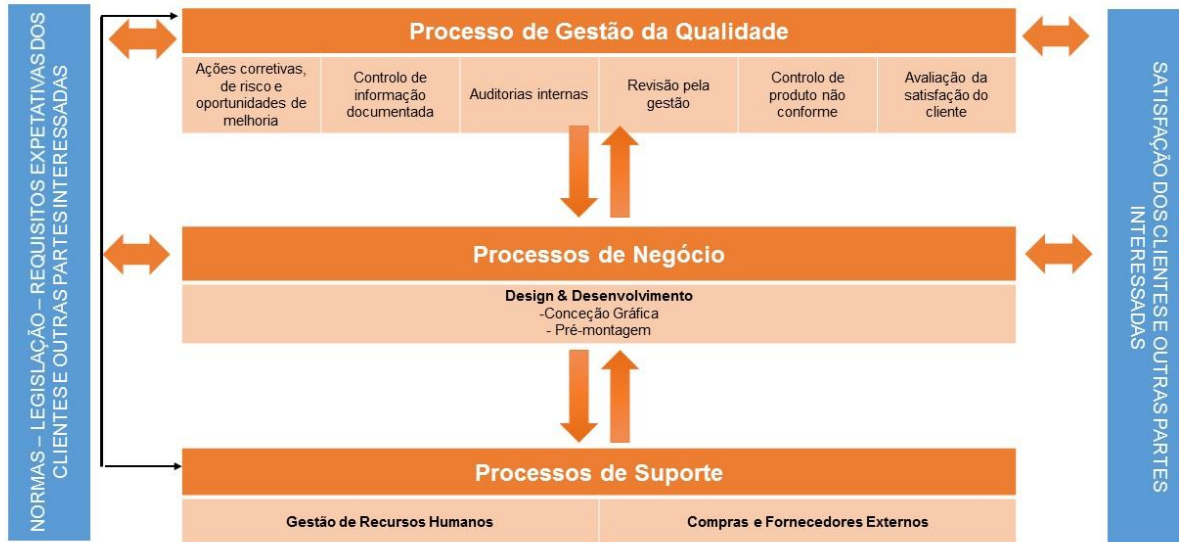
2º Nível - Os Procedimentos descrevem os métodos de trabalho e os processos considerados no âmbito do Sistema, tendo em conta as exigências das normas de referência;

3º Nível – As Instruções de Trabalho constituem o meio de clarificar pormenores e aspetos específicos de atividades de um determinado processo.

4º Nível - Os impressos e registos são o suporte aos registos do SGQ, que constituem as evidências objetivas da aplicação prática do Sistema, funcionando, nomeadamente, como um meio de avaliação do desempenho do Sistema.

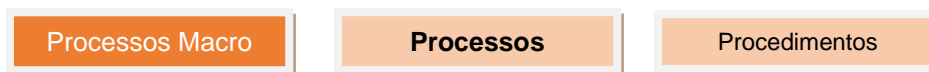
Elaborado	Aprovado	Revisão: 2	17-05-2019
Responsável da Qualidade	Gerência		Pág. 13 de 19

10. Rede de processos / procedimentos



Pré-montagem é um processo subcontratado à Flexodesign.

Legenda:



11. Interação entre processos

A **Matriz de Letras** tem uma estrutura compacta e otimizada em que o responsável da Qualidade será a pessoa que impulsionará o cumprimento dos procedimentos necessários na empresa.

O Responsável da Qualidade coordena com as chefias/gestores de processos as metodologias necessárias para o cumprimento dos procedimentos do Processo de Gestão da Qualidade.

11.1. Processo de Gestão da Qualidade

Processo de Gestão da Qualidade			
Origem	Entradas	Saídas	Destino
Todos os processos Requisitos/Expetativas do Mercado, Clientes e outras Partes Interessadas Contexto da Organização	Objetivos da Qualidade e dos processos	Política e objetivos do SGQ;	Todos os processos
	Desempenho do SGQ	Cumprimento dos objetivos,	
	Revisão do Sistema e dos Objetivos	Organização estrutural e definição de responsabilidades;	
	Análise de riscos e oportunidades	Ações de melhoria e corretivas	
	Gestão das partes interessadas	Orientações estratégicas; Necessidades identificadas (recursos); Necessidades de alterações ao SGQ;	
	Requisitos estatutários e regulamentares, Alterações dos requisitos estatutários e regulamentares.	Planos de ação; SGQ revisto.	
Necessidade de documentos e registos (informação documentada)	Comunicação dos Requisitos Legais e Boas Práticas	Informação documentada em vigor e arquivada	
Necessidade de realizar auditoria, programa de auditoria	Relatórios de Auditoria; Ações corretivas, de risco ou oportunidades de melhoria; Dados para acompanhamento /		

Elaborado	Aprovado	Revisão: 2	17-05-2019
Responsável da Qualidade	Gerência		Pág. 15 de 19

		revisão do Sistema de Gestão.	
	Avaliação da satisfação do cliente	Resultado da avaliação da Satisfação do cliente	
Todos os processos	Não conformidades, riscos e oportunidades	Ações corretivas para tratar não conformidades e Riscos; Oportunidades de Melhoria, avaliação da sua eficácia.	Todos os processos
Produção	Receção do Produto Não Conforme, Devolução do Produto Não Conforme	Tratamento adequado, Desencadeamento de ações corretivas Segregação do produto não conforme Controlos Operacionais	Produção
Produção	Sugestões/Reclamações	Tratamento adequado, Desencadeamento de ações corretivas Controlos Operacionais	Produção

Dono do Processo: Responsável da Qualidade

Responsável de Validação do Processo: Gestão de Topo

Responsável de elaboração: Gestor do Sistema

Objetivos

- Procedimentos que compreendem as atividades desenvolvidas pela empresa para conduzir e orientar a organização, melhorando a sua capacidade de evoluir positivamente, de verificar a coerência dos objetivos previstos, de antecipar alterações no meio onde opera, avaliar o contexto da Matriz de Letras no mercado, identificar os riscos e oportunidades da área de negócio e dos seus aspetos/ impactos ambientais, avaliar a eficácia das ações corretivas e oportunidades de melhoria.
- Definir a metodologia para identificar e garantir o cumprimento dos requisitos regulamentares e estatutários.
- Estabelecer um método para o controlo de não conformidades e desenvolvimento de ações de melhoria e corretivas.
- Planeamento e realização de auditorias.
- Coordenar-orientar com os responsáveis dos processos a avaliação de riscos, identificação de ações para riscos e oportunidades, assim como os respetivos indicadores.
- Acompanhar o tratamento qualitativo e quantitativo das sugestões e reclamações proveniente dos seus clientes. Determinar a forma como a Matriz de Letras avalia o Grau de Satisfação dos seus Clientes.

Atividades - Procedimentos

Procedimento Controlo de Informação Documentada

Procedimento Avaliação da Satisfação dos Clientes

Procedimento Ações corretivas, de risco e oportunidades de melhoria

Elaborado	Aprovado	Revisão: 2	17-05-2019
Responsável da Qualidade	Gerência		Pág. 16 de 19

Procedimento Auditorias Internas
Procedimento de Revisão pela Gestão
Procedimento de Controlo de produto/serviço não conforme

Processo de Gestão de Recursos Humanos			
Origem	Entradas	Saídas	Destino
Todos os processos	Necessidade de Recursos Humanos	Recursos Humanos integrados e formados, com as competências necessárias	Todos os processos
	Recursos Humanos existentes e as suas atividades		
	Necessidade de reforço de competências e de formação para o efeito		
Dono do Processo: Gestão de Topo e Responsável da Qualidade			
Responsável de Validação do Processo: Gestão de Topo			
Responsável de elaboração: Responsável da Qualidade e Administrativa			
Descrever a forma como a Matriz de Letras gere o Departamento de Recursos humanos e a formação interna/externa			
Atividades - Procedimentos			
Procedimento Gestão de Gestão de Recursos Humanos Manual de Acolhimento Código de Ética e cumprimento RH01 – Registo do trabalhador RH02 – Descrição de funções RH03 – Plano de Formação RH04 – Registo de Ação de Formação RH06 – Avaliação da Eficácia da formação			

Design Gráfico			
Origem	Entradas	Saídas	Destino
Requisitos/Expectativas do Mercado, Clientes	Pedido do cliente	Cromolin (para aprovação)	Cliente
	Especificação do trabalho		
	Desenho / Maquetes		
	Amostras		
Dono do Processo: Comercial			
Responsável de Validação do Processo: Responsável Departamento Desenho			
Responsável de elaboração: Desenhador e Auxiliar Gráfico			
Este é o processo que visa estabelecer a metodologia adotada no processo de execução de trabalhos flexográficos (produção de clichés).			
Atividades - Procedimentos			
Procedimento Desenvolvimento Gráfico Procedimento de Pré-montagem			

Elaborado	Aprovado	Revisão: 2	17-05-2019
Responsável da Qualidade	Gerência		Pág. 17 de 19

12. Requisitos da norma de referência

Identificação do Processo/Procedimento	Requisitos da Norma NP EN ISO 9001:2015																											
	4				5			6			7					8							9			10		
	1	2	3	4	1	2	3	1	2	3	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	1	2	3
Controlo de Informação Documentada															X													
Avaliação da Satisfação do cliente																								X				
Auditorias internas																							X	X				
Ações corretivas, risco e oportunidades de melhoria								X		X													X			X	X	X
Revisão pela gestão					X			X	X	X										X				X	X			X
Controlo de Produto/Serviço Não Conforme																							X					
Gestão RH					X	X					X	X	X															
Gestão compras e fornecedores externos					X														X									
Desenvolvimento Gráfico		X			X											X	X	X										
Pré-montagem		X			X											X	X											
Manual da Qualidade	X	X	X	X	X	X							X	X														
Política da Qualidade	X				X	X							X	X														
Organograma	X				X		X																					
Impressos de registos e outros	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X

13. Histórico do documento

No quadro seguinte é efetuado um resumo das modificações ocorridas neste documento ao longo do tempo.

HISTÓRICO DO DOCUMENTO		
Data	Revisão	Descrição / Modificações
14/02/2019	0	Elaboração e aprovação do documento
09-05-2019	1	Alteração da aplicabilidade do âmbito, mapa dos processos e organograma.
17-05-2019	2	Clarificação no que se refere à aplicabilidade do âmbito

Elaborado	Aprovado	Revisão: 2	17-05-2019
Responsável da Qualidade	Gerência		Pág. 19 de 19